



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT. PLN (PERSERO) (STUDI DESKRIPTIF PADA KELURAHAN DRIEN RAMPAK KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT)

ABSTRACT

AABSTRAK

Penelitian ini berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik PT.PLN (Persero) Kabupaten Aceh Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT.PLN (Persero). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan alat pengumpulan data adalah kepustakaan, observasi, dan kuesioner. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, sampel yang digunakan yaitu masyarakat kelurahan drien rampak. Kemudian dalam penelitian ini yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah : Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud. Dalam penelitian ini, cara pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan yang menjadi sampel sebanyak 65 orang dari populasi sebesar 186 orang. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis tabel tunggal dan kemudian diinterpretasikan. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan berkaitan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kualitas Publik di PT.PLN (persero) Kabupaten Aceh Barat dapat disimpulkan bahwa Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud, sudah cukup baik (47,7%) artinya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Kepada masyarakat sudah cukup baik.
Kata Kunci : Persepsi, Kualiatas Pelayanan Publik.